



# Indagine sulla capacità della popolazione over-65 del Comune di Bologna di utilizzo delle tecnologie digitali

RAPPORTO DI RICERCA

**BVA** Doxa

29 Settembre 2021

[WWW.BVA-DOXA.COM](http://WWW.BVA-DOXA.COM)  
Copyright © BVA-Doxa

# IMPIANTO DI INDAGINE



## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Il Comune di Bologna ha affidato a Doxa la realizzazione di un'indagine sulla capacità della popolazione di 65 anni e oltre residente nel capoluogo di utilizzare le tecnologie digitali. Nel dettaglio, l'indagine ha avuto l'obiettivo di conoscere il divario digitale, l'utilizzo della tecnologia e le capacità digitali della popolazione di età pari o superiore a 65 anni. Questa popolazione, secondo l'ultimo aggiornamento Istat (1° Gennaio 2021), ammonta a **97.912** individui.

Le risultanze della ricerca permettono di evidenziare i fabbisogni dei segmenti esclusi dalla cittadinanza digitale e di quelli che potrebbero diventare autonomi nell'utilizzo delle nuove tecnologie se adeguatamente aiutati a rimuovere gli ostacoli che oggi lo impediscono.



## TARGET E TECNICA DI INTERVISTA

L'indagine ha previsto la realizzazione di 1.000 interviste complete (errore di campionamento pari al 3,1% con intervallo di confidenza del 95%) con metodo **CATI-CAMI**: 70% delle interviste condotte su telefono fisso, 30% su telefono cellulare. Il campione è stato stratificato per le principali variabili socio-demografiche:

- genere
- età (65-69 anni, 70-74 anni, 75-79 anni, 80 anni e più)
- quartiere di residenza.

I numeri di telefono utilizzati sono stati estratti dal db unico nazionale aggiornato al 2021 e acquistato da Doxa. I numeri utilizzati sono stati filtrati dal Registro delle Opposizioni. Nello specifico caso si è proceduto con una estrazione territoriale limitandosi al solo Comune di Bologna. I numeri di telefono cellulare sono stati acquistati da provider qualificati (numeri dotati di consenso sulla Privacy).

Per tutti i numeri di telefono l'unica variabile nota è il territorio. Le variabili socio-demografiche sono state registrate durante l'intervista.

Il fieldwork è stato condotto nel mese di settembre 2021.

# IMPIANTO DI INDAGINE



## QUESTIONARIO

Il questionario strutturato è stato predisposto dall'Ufficio di Statistica del Comune di Bologna con l'Associazione ParliamoneOra ed è stato revisionato dai ricercatori Doxa per rendere più efficace la somministrazione.

Il questionario è composto da circa 30 quesiti, suddivisi nelle seguenti aree tematiche:

**01.**

**Informazioni di carattere generale**

**02.**

**Utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale  
- in autonomia -**

**03.**

**Utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale  
- con aiuti -**

**04.**

**Problemi che limitano o precludono l'utilizzo di strumenti di comunicazione e connessione digitale**

**05.**

**Possesso delle credenziali per l'accesso a siti di servizio**

**06.**

**Esigenze di formazione e assistenza**

Le sezioni 1, 4 e 6 sono state somministrate a tutti gli intervistati mentre alle sezioni 2, 3 e 5 hanno risposto solo coloro che hanno dichiarato di utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale.

# IMPIANTO DI INDAGINE

Durante la fase iniziale del contatto telefonico, a tutti gli intervistati sono stati comunicati il recapito telefonico e l'indirizzo email degli sportelli sociali, indicati dal Comune di Bologna, al fine di ricevere eventuali ulteriori informazioni sulla veridicità dello studio e sulla società incaricata per la realizzazione delle interviste. L'intervistatore aveva, inoltre, la possibilità di richiamare le informazioni sull'indirizzo email, sui recapiti telefonici e sugli orari in cui chiamare in qualsiasi punto del questionario, in modo da assicurare l'intervistato in ogni momento dell'intervista.



## QUESTIONARIO



### Punto unico telefonico ed email degli sportelli sociali:

**051 2197878**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13  
Il lunedì e il venerdì anche dalle ore 13:30 alle 16:00  
Il martedì e il giovedì anche dalle ore 13:30 alle ore 17:30



[sportellosocialebologna@comune.bologna.it](mailto:sportellosocialebologna@comune.bologna.it)

# ANALISI DEI RIFIUTI

Durante la fase di fieldwork, si sono registrati poco più di **4.100 rifiuti**, la maggior parte dei quali (76,3%) sono **generici**, ovvero si tratta di persone che non vogliono rispondere all'intervista e chiudono immediatamente il contatto. Il 10,6% dei rifiuti riguarda la **mancanza di interesse verso il tema** e il 7,6% è dovuto alla **mancanza di tempo**. Solo il 3,1% dei rifiuti è riconducibile alla **diffidenza/paura**: queste persone, nonostante le rassicurazioni fornite (committente dell'indagine e recapiti da contattare), non hanno voluto comunque proseguire con l'intervista.

Analisi statistica sui rifiuti	v.a.	%
Rifiuta intervista generico (senza un motivo specifico)	3.129	76,3%
Rifiuto per disinteresse al tema trattato	436	10,6%
Rifiuto per momento inopportuno\mancanza di tempo	313	7,6%
Rifiuto per diffidenza\paura	127	3,1%
Rifiuto per motivi familiari	37	0,9%
Rifiuta intervista (legge privacy)	29	0,7%
Rifiuto per motivi di salute/Non in grado di rispondere alle domande	29	0,7%
Rifiuta per altro motivo (risponde sempre la badante)	3	0,1%
<b>Totale rifiuti</b>	<b>4.103</b>	<b>100,0%</b>

I rifiuti si riferiscono a tutte le fasce di età poiché il rifiuto è registrato nella fase di contatto, dunque prima di accedere alla fase di screening, sezione dalla quale si registrano le variabili socio-demografiche dell'intervistato.

Superata la fase iniziale di contatto, la più delicata poiché il rilevatore deve riuscire a conquistare la fiducia del rispondente (ancora di più in questa indagine dato il target anziano), ci sono state pochissime **interruzioni**, **26** in totale.

11 persone (pari al 42,3%) hanno interrotto l'intervista per **disinteresse al tema trattato**; 4 intervistati (15,4%) hanno fatto cadere la comunicazione per il **questionario troppo lungo**, altrettanti per il **momento inopportuno**, la mancanza di tempo e sempre 4 intervistati hanno interrotto improvvisamente l'intervista (**sgancio della comunicazione**). Le ultime 3 interruzioni si sono avute per motivi di privacy, motivi familiari e perché la persona non era in grado di rispondere alle domande.

# KEY POINTS



Dall'indagine risulta che oltre il 90% degli individui over 65 anni di Bologna vive da solo o in coppia: le famiglie monocomponenti sono maggiormente concentrate tra le donne e le persone più mature (over 80 anni).

La popolazione anziana bolognese è inoltre connotata da una buona rete di relazioni, per lo più continuative, sia con familiari che con amici e conoscenti. Gli over 65 bolognesi sono attivi anche dal punto di vista dell'utilizzo delle nuove tecnologie: circa il 70% di essi utilizza almeno uno strumento di comunicazione e connessione digitale in autonomia o con il supporto di altri.



Tra chi utilizza in autonomia questi strumenti, le attività maggiormente svolte sono le telefonate/i messaggi, i social network e la posta elettronica. I più attivi sono gli uomini e gli individui più giovani, under 75. Più dell'80% di chi utilizza gli strumenti di comunicazione e connessione digitale lo fa frequentemente, ovvero più volte a settimana; tra gli heavy users ci sono più uomini che donne e dal punto di vista dell'età, gli utilizzatori assidui sono soprattutto i più giovani (65-69 anni).



Se gli under 70 sono i soggetti più autonomi nell'utilizzo dei device digitali, per contro gli over 75 sono quelli che più necessitano di supporto. L'aiuto viene richiesto soprattutto per i device che si connettono a internet come smartphone e pc.

# KEY POINTS



La popolazione over 65 bolognese sente il bisogno di strumenti semplici pensati per l'uso da parte degli anziani, lo pensano quattro intervistati su 10. Gli smartphone, nonostante siano diffusi presso l'intero target intervistato, sono considerati strumenti complessi e con troppe funzioni.

La disponibilità di strumenti più semplici dovrebbe essere accompagnata da specifici software pensati per un uso da parte degli anziani (30%). Il costo rappresenta un altro ostacolo all'utilizzo di questi strumenti: oltre il 30% degli intervistati richiede tariffe agevolate per anziani e il 21% il Wi-Fi libero.

L'atteggiamento nei riguardi delle nuove tecnologie rimane comunque aperto: oltre il 45% si dichiara interessato ai device tecnologici.



La maggior parte del campione intervistato (73%), soprattutto uomini e under 70 anni, possiede almeno una credenziale per accedere ai siti di banche/PA/enti e ai loro servizi online.

L'utilizzo dei siti di servizio è significativo, il 60% degli intervistati che possiedono le credenziali di accesso usa i siti di servizio da oltre 5 anni. L'utilità riscontrata è molto alta: il 94% degli utilizzatori considera questi siti molto o abbastanza utili.



Circa la metà degli intervistati dichiara di essersi formato da solo o con l'aiuto informale di parenti/conoscenti e allo stesso modo ritiene di avere conoscenze sufficienti per l'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale.

Il 70% degli intervistati non sente il bisogno di interventi formativi strutturati per utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale.

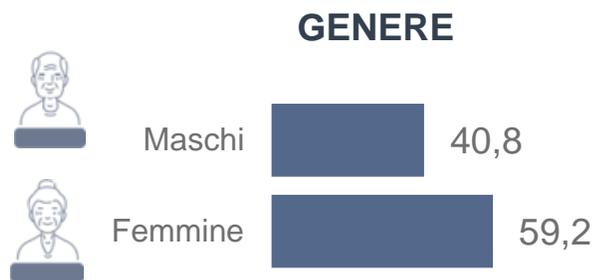
Del totale campione circa il 20% parteciperebbe ad attività formative (13% solo se gratuita).

01.

# INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

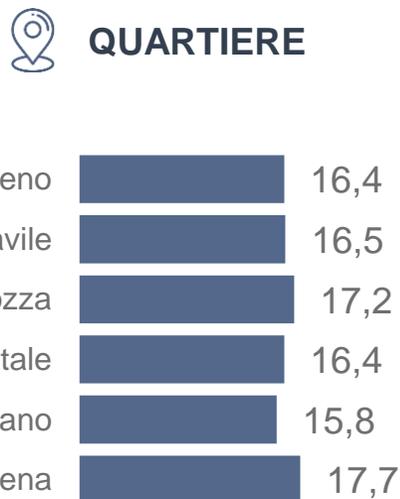
*(Base: 1.000 casi – errore di campionamento pari a 3,1% con intervallo di confidenza del 95%)*

# Il campione intervistato: cittadini bolognesi 65 anni e più

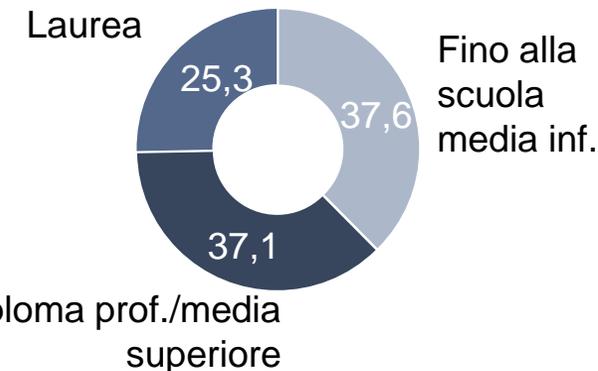
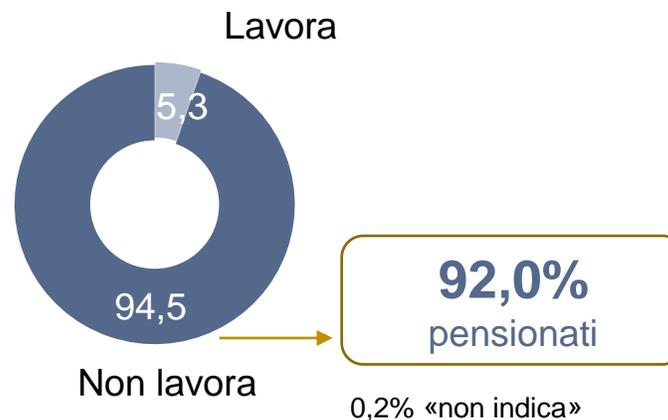


Dettaglio fasce di età	% Campione	% Universo Istat
65-69 anni	21,3%	21,3%
70-74 anni	22,4%	22,4%
75-79 anni	18,2%	18,3%
80-84 anni	21,7%	18,0%
85-89 anni	11,3%	11,8%
90 anni e oltre anni	5,1%	8,2%

Il dettaglio delle fasce di età oltre gli 80 anni non è stato controllato nella fase di screening dell'intervista. Questo è il motivo per cui i pesi nel campione differiscono da quelli nella popolazione

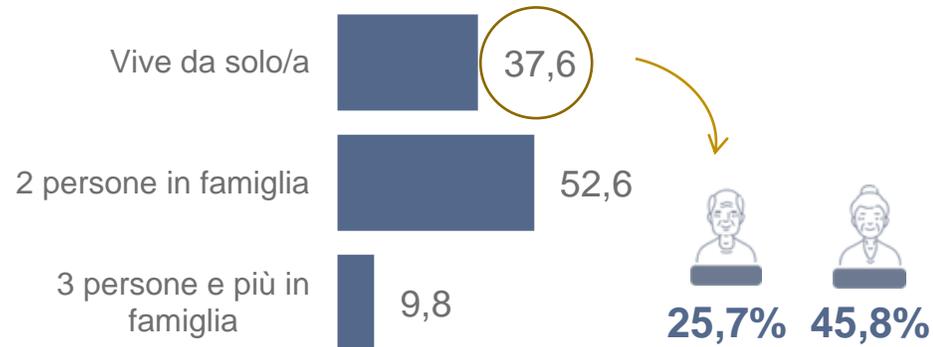


### CONDIZIONE OCCUPAZIONALE

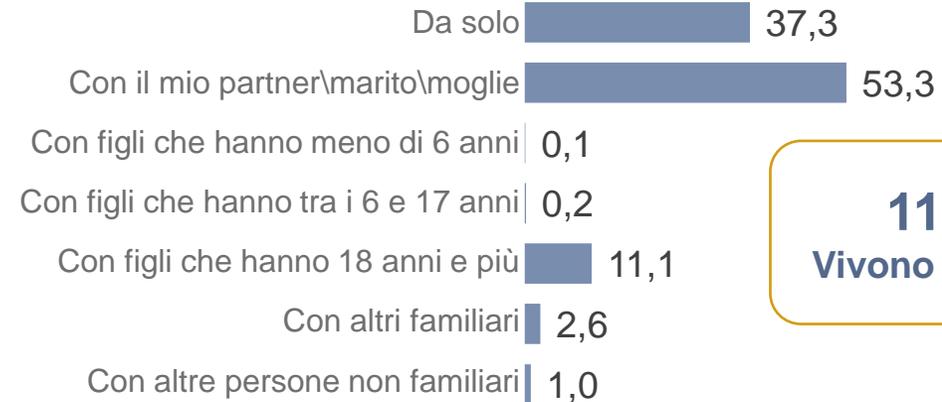


# Il nucleo familiare

## COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE



## CON CHI ABITA



“

Il 37,6% dei nuclei familiari è composto da una sola persona.

**Le donne, più degli uomini, vivono da sole:** in questa condizione è il 45,8% delle donne contro il 25,7% degli uomini.

**La quota di persone che vive da sola, inoltre, cresce all'aumentare dell'età:** fino ai 74 anni è al di sotto del 30% (28,6% tra i 65 e i 69 anni, 27,7% tra i 70 e i 74 anni), tra i 75 e i 79 anni è pari al 32,4% e sopra gli 80 anni al 50,9%.

Più di un intervistato su due (52,6%) vive con un'altra persona (marito/moglie/partner) e il restante 9,8% vive in nuclei composti da 3 o più persone. L'11,4% del campione intervistato vive con i figli.

”

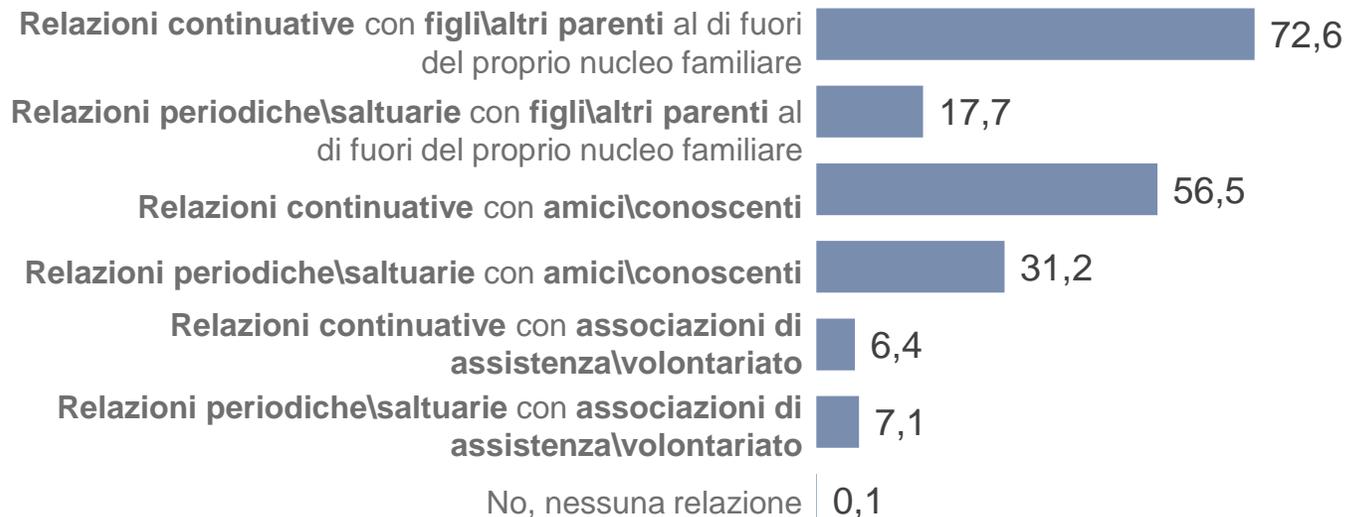
Base: totale campione (1.000 casi), valori %

**DOMANDA:** Mi può dire da quante persone – compreso/a lei – è composto il suo nucleo familiare?

**DOMANDA:** In particolare, con chi abita lei attualmente?

# Le reti di relazione

## RETI DI RELAZIONE



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
69,4%	<b>74,8%</b>	73,7%	68,8%	73,6%	73,8%
<b>21,3%</b>	15,2%	16,0%	<b>20,1%</b>	17,0%	17,6%
<b>59,8%</b>	54,2%	<b>71,4%</b>	<b>61,6%</b>	56,0%	45,4%
30,1%	31,9%	19,2%	29,5%	<b>36,3%</b>	<b>36,5%</b>
8,1%	5,2%	8,0%	7,6%	9,3%	3,4%
7,4%	6,9%	13,1%	6,7%	7,1%	3,9%
0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%



La popolazione over 65 del Comune di Bologna ha relazioni con persone esterne al proprio nucleo familiare e con associazioni di assistenza/volontariato. Solo lo 0,1% del campione dichiara infatti di non avere alcun tipo di relazione.

La maggior parte delle **relazioni** sono intrattenute con **familiari** e, secondariamente, con **amici e conoscenti**. Con entrambi si tratta prevalentemente di **relazioni continuative**: il 72,6% con figli/altri parenti esterni al nucleo familiare e il 56,5% con amici/conoscenti.

Le **donne** più degli uomini hanno rapporti continuativi con **figli o altri parenti** al di fuori del proprio nucleo familiare (74,8% contro il 69,4% degli uomini); mentre gli **uomini**, più delle donne, hanno relazioni più continuative con **amici/conoscenti** (59,8% contro il 54,2% delle donne).

Con l'aumentare dell'età, le relazioni con amici e conoscenti da continuative diventano più occasionali.

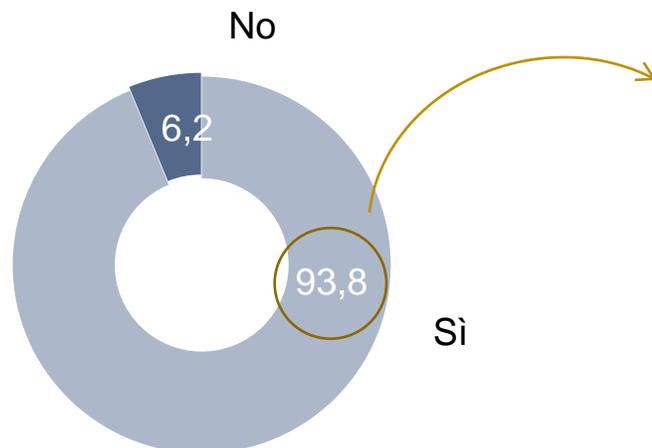


Base: totale campione (1.000), valori %

**DOMANDA:** Lei ha relazioni con parenti\amici\conoscenti al di fuori del proprio nucleo familiare? Se sì, con chi?

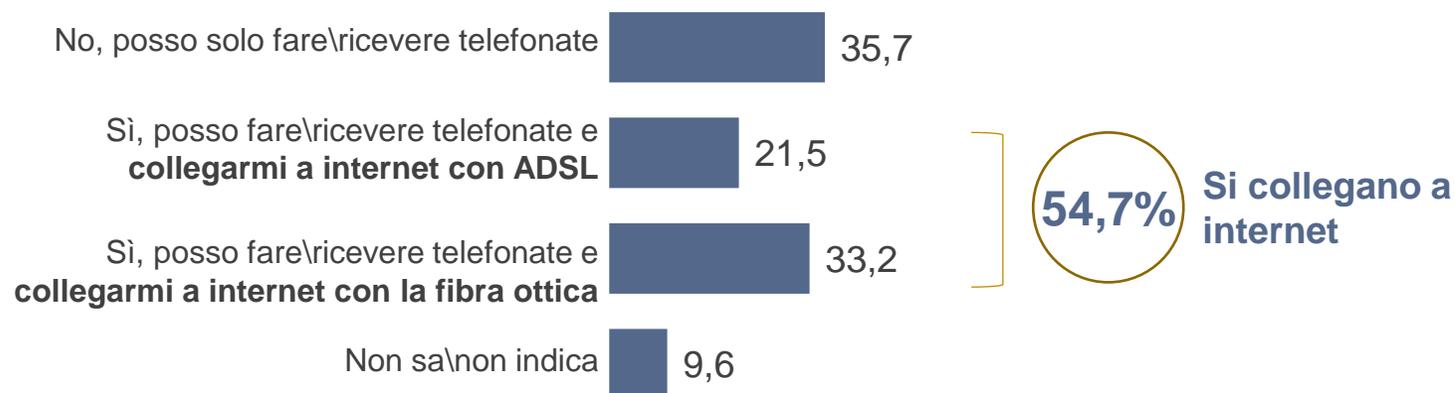
# Dotazioni tecnologiche della famiglia

## PRESENZA LINEA TELEFONICA FISSA



## POSSIBILITÀ DI COLLEGARSI A INTERNET DALLA LINEA FISSA

Base: coloro che dichiarano di avere la linea telefonica fissa in casa (938 casi)



“

La quota di intervistati che possiede la **linea telefonica fissa** nella propria abitazione è pari al 93,8%; una percentuale più bassa (86,4%) si riscontra tra i 65-69enni, mentre la quasi totalità degli over 80 (97,4%) dichiara di possedere la linea fissa.

Tra chi dispone di linea fissa, il 35,7% può solo fare o ricevere telefonate mentre il 54,7% può anche collegarsi a **Internet** con **ADSL** (21,5%) o con **fibra ottica** (33,2%). Poco meno del 10% del campione non sa se è abilitato a collegarsi a Internet dalla propria linea fissa telefonica.

”

Base: totale campione (1.000 casi), valori %

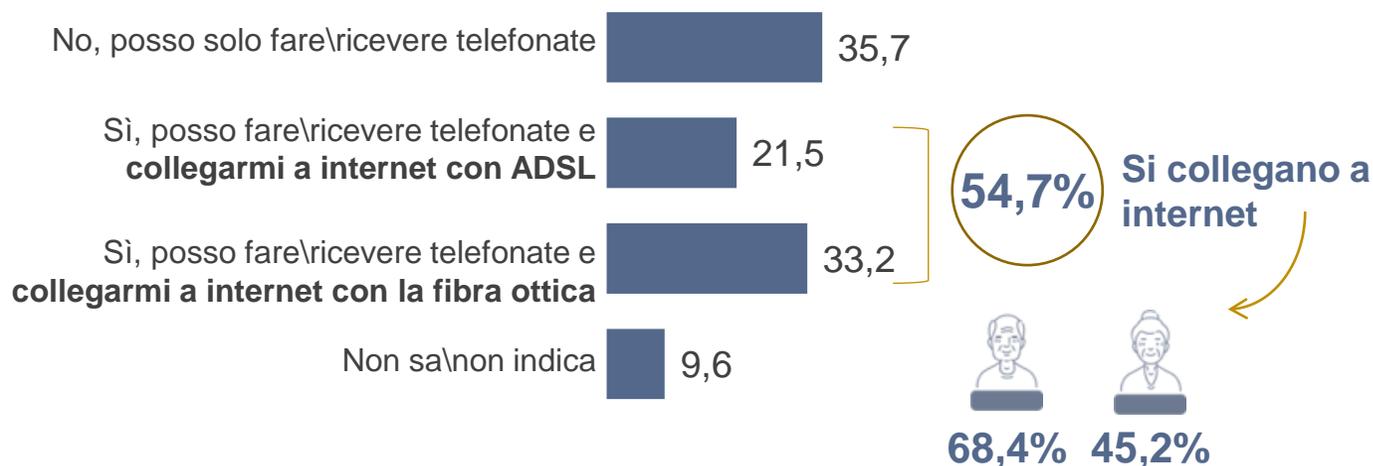
**DOMANDA:** Nella sua abitazione è presente una linea telefonica fissa?

**DOMANDA:** La sua linea telefonica permette anche di collegarsi a Internet?

# Dotazioni tecnologiche della famiglia

## POSSIBILITÀ DI COLLEGARSI A INTERNET DALLA LINEA FISSA

Base: coloro che dichiarano di avere la linea telefonica fissa in casa (938 casi)



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
24,5%	43,4%	10,9%	19,8%	34,1%	57,7%
23,5%	20,2%	32,1%	29,0%	23,3%	11,3%
44,9%	25,0%	53,8%	43,5%	35,8%	15,9%
7,0%	11,4%	3,3%	7,7%	6,8%	15,1%

“

Il 68,4% degli uomini si collega a Internet dalla linea telefonica fissa di casa contro il 45,2% delle donne. Per entrambi (ma soprattutto per gli uomini) la connessione attraverso fibra ottica è la prevalente.

Il 43,4% delle donne può solo fare o ricevere telefonate e l'11,4% non sa se può collegarsi a Internet attraverso la propria linea telefonica fissa.

**La possibilità di collegarsi a Internet decresce all'aumentare dell'età:** nella fascia 65-69 anni si collega a Internet da casa l'85,9%; tra i 70-74enni lo fa il 72,5%, tra i 75-79 anni il 59,1% e i 27,2% degli over 80.

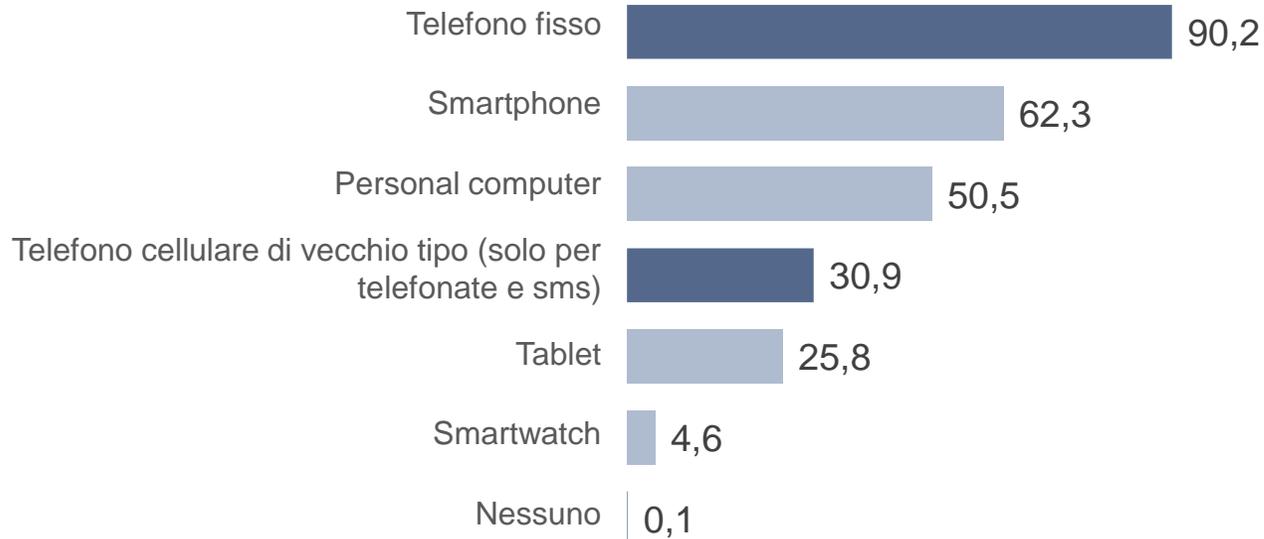
”

Base: totale campione (1.000 casi), valori %

**DOMANDA:** La sua linea telefonica permette anche di collegarsi a Internet?

# Strumenti di comunicazione e connessione digitale

## STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
89,5%	<b>90,7%</b>	78,4%	86,6%	<b>95,1%</b>	<b>96,6%</b>
<b>72,1%</b>	55,6%	<b>91,1%</b>	<b>79,9%</b>	63,7%	35,2%
<b>65,2%</b>	40,4%	<b>78,4%</b>	<b>69,2%</b>	52,7%	22,8%
25,7%	<b>34,5%</b>	9,4%	19,6%	<b>33,0%</b>	<b>48,6%</b>
<b>30,1%</b>	22,8%	<b>41,8%</b>	<b>34,4%</b>	18,7%	15,2%
5,9%	3,7%	<b>11,3%</b>	5,4%	1,1%	2,1%
0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%

“ Il **telefono fisso** è lo strumento posseduto dalla quasi totalità del campione (90,2%), con un’accentuazione tra gli over 75. Gli **uomini**, più delle donne, dispongono di **strumenti di comunicazione e connessione**: il 72,1% degli uomini ha uno **smartphone** contro il 55,6% delle donne, il 65,2% ha un **personal computer** contro il 40,4% delle donne; il 30,1% ha un **tablet** contro il 22,8% delle donne.

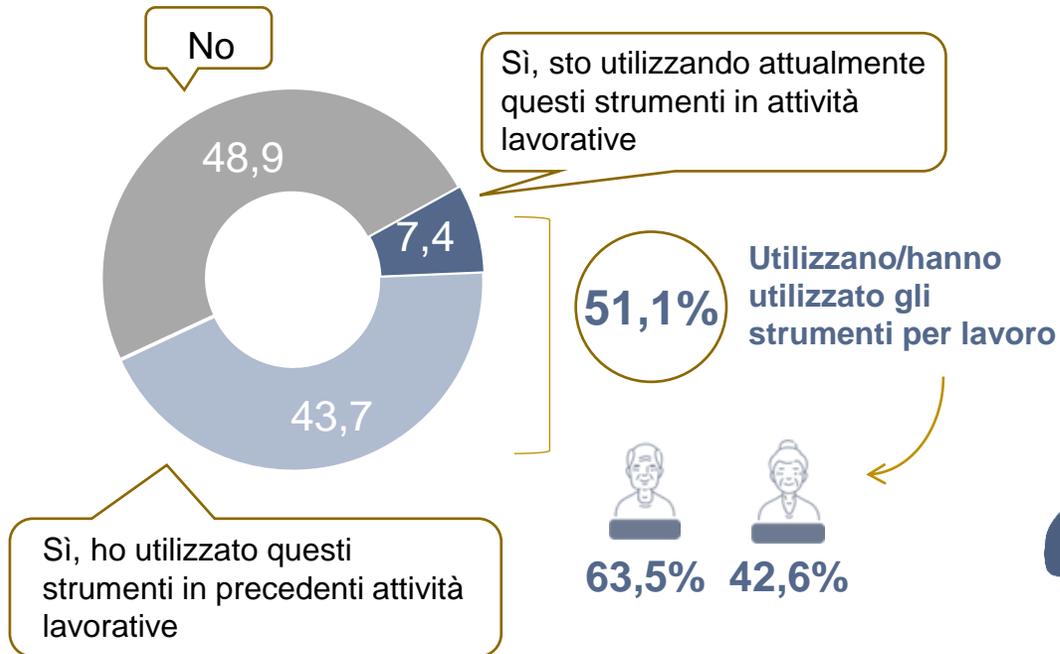
Le donne e le persone over 80 hanno più degli altri strumenti «tradizionali» come il telefono fisso o il telefono cellulare di vecchio tipo che non si collega a Internet.

Tra gli intervistati più giovani (soprattutto di età 65-69 anni ma anche 70-74 anni) si registra un’elevata presenza di smartphone, PC e tablet.



# Strumenti di comunicazione e connessione digitale

## UTILIZZO DEGLI STRUMENTI PER L'ATTIVITÀ LAVORATIVA

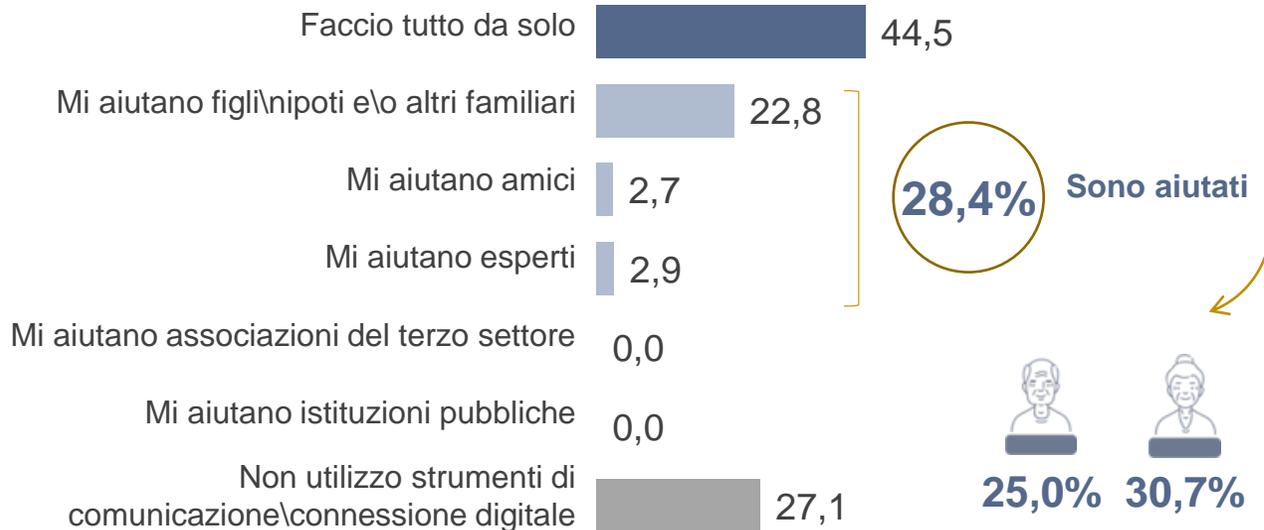


	Genere		Età			
	M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
Sì, sto utilizzando attualmente questi strumenti in attività lavorative	10,5%	5,2%	16,0%	8,9%	3,8%	3,4%
Sì, ho utilizzato questi strumenti in precedenti attività lavorative	52,9%	37,3%	67,6%	52,7%	49,5%	22,3%
No	36,5%	57,4%	16,4%	38,4%	46,7%	74,3%

“ Gli uomini utilizzano o hanno utilizzato questi strumenti di comunicazione/connessione digitale nell’ambito di attività lavorative in misura maggiore delle donne (63,5% contro 42,6%). Come prevedibile, sono gli **under 75** i maggiori utilizzatori di questi strumenti in ambito lavorativo: l’83,6% dei 65-69 anni dichiara di usarli/averli usati per lavoro, percentuale che scende al 61,6% tra i 70-74enni e al 53,3% tra i 75-79enni. Tre over 80 su 4 (74,3%) non hanno mai utilizzato questi strumenti nello svolgimento di attività lavorative. ”

# Strumenti di comunicazione e connessione digitale

## MODALITÀ DI UTILIZZO



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
55,4%	37,0%	66,7%	54,9%	42,9%	26,8%
18,1%	26,0%	21,1%	22,3%	26,9%	22,0%
2,7%	2,7%	1,4%	4,5%	2,2%	2,6%
4,2%	2,0%	4,7%	3,6%	3,8%	1,0%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
19,6%	32,3%	6,1%	14,7%	24,2%	47,5%

“

La maggior parte degli intervistati (72,9%) dichiara di utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale, in autonomia o con supporto di altri. Il 44,5% dichiara di essere **autonomo** nell'utilizzo di questi strumenti, percentuale che sale al 55,4% tra gli **uomini** mentre tra le donne si ferma al 37,0%. Queste ultime si fanno aiutare principalmente da figli/nipoti e/o altri familiari (26,0% contro il 18,1% degli uomini).

Dal punto di vista dell'età, i 65-69enni, seguiti dai 70-74enni, sono i più «smart» nell'uso dei nuovi strumenti tecnologici.

Tra i **non utilizzatori** (27,1%) ci sono soprattutto **donne** (32,3% contro il 19,6% degli uomini) e **over 80** (47,5%).

Nessuno degli intervistati dichiara di essere aiutato da associazioni del terzo settore o da istituzioni pubbliche.

”

Base: totale campione (1.000 casi), valori %

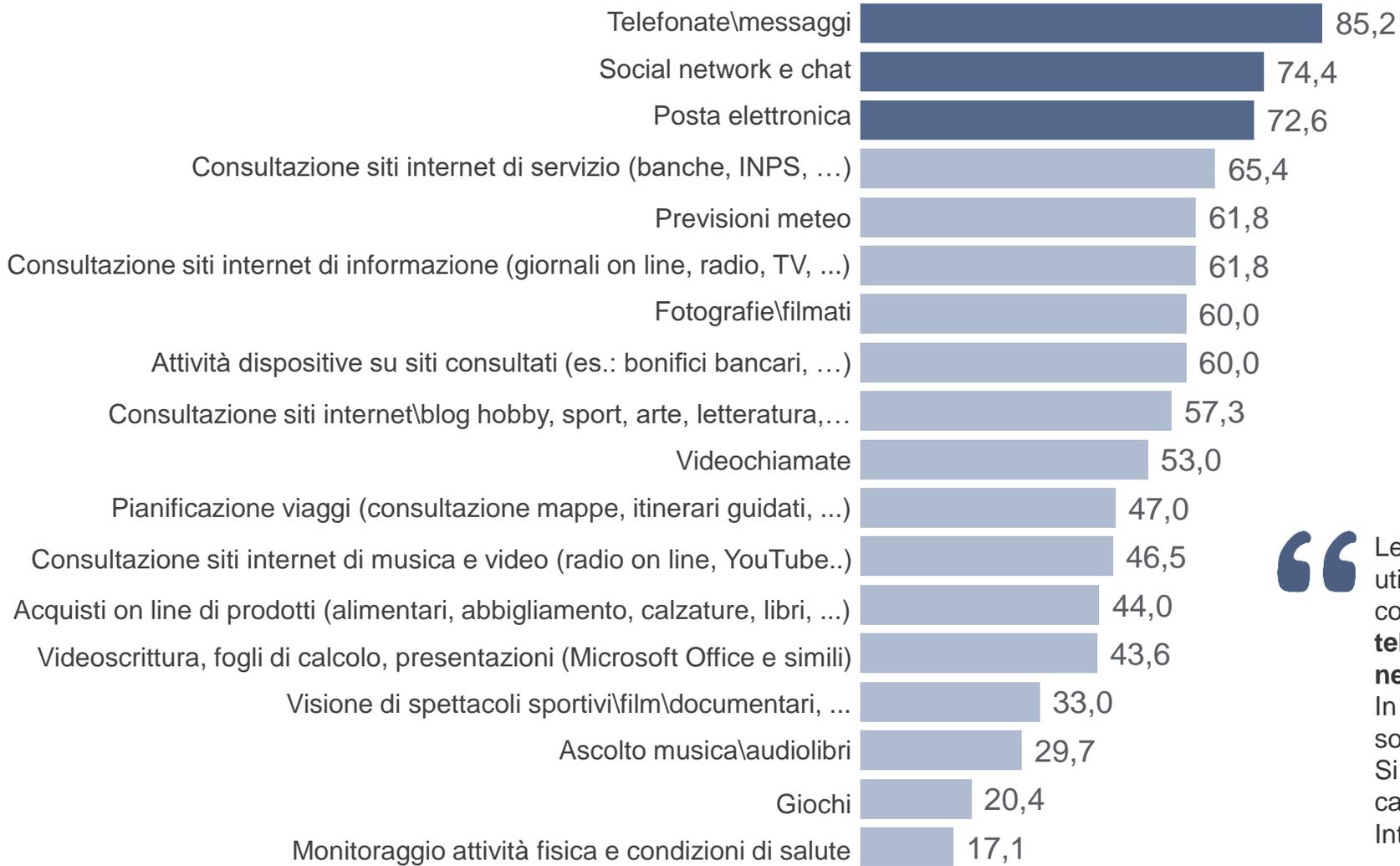
**DOMANDA:** Per utilizzare questi strumenti di comunicazione/ connessione digitale lei ha bisogno di aiuto o fa tutto da solo? Se ha bisogno di aiuto, mi può dire chi l'aiuta di solito a utilizzare questi strumenti?

02.

# UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/CONNESSIONE DIGITALE - IN AUTONOMIA -

*(Base: 445 casi - errore di campionamento pari a 4,6% con intervallo di confidenza del 95%)*

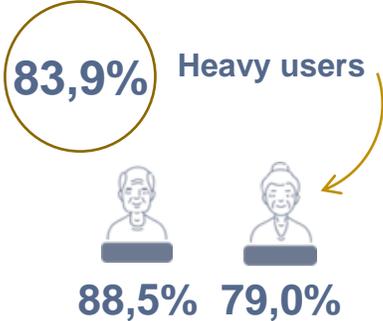
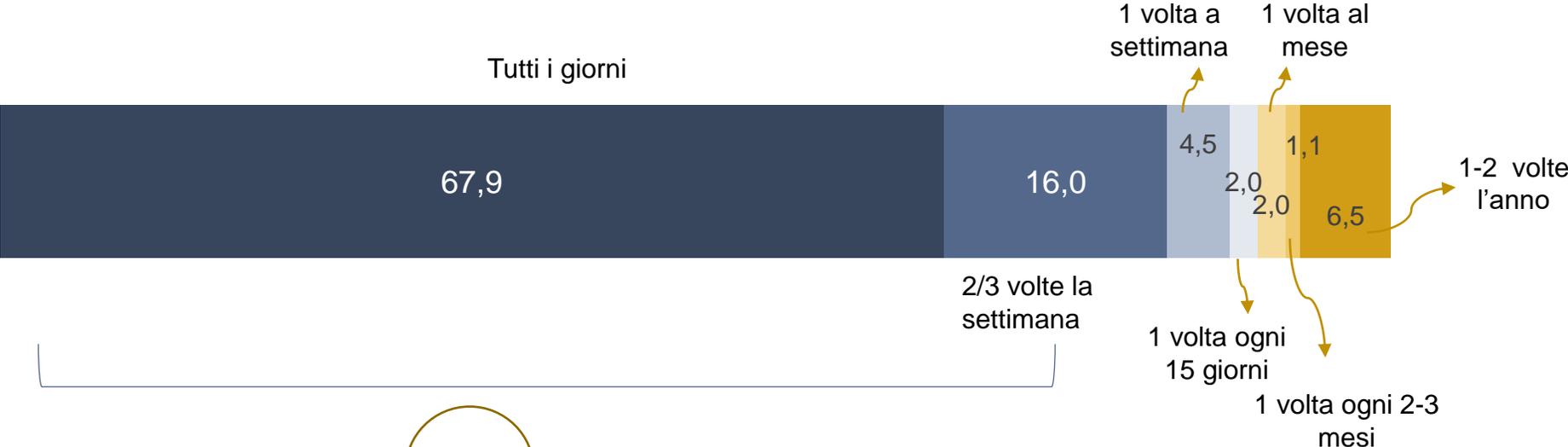
# Attività svolte con gli strumenti di comunicazione e connessione digitale



“ Le attività maggiormente svolte da chi utilizza gli strumenti di comunicazione e connessione digitale sono le **telefonate/i messaggi, i social network e la posta elettronica**. In generale, gli **uomini** e gli **under 75** sono coloro che svolgono più attività. Si segnala, infine, che oltre il 65% del campione è abituato a consultare siti Internet di servizio. ”

Base: coloro che dichiarano di utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale in autonomia (445 casi), valori %  
**DOMANDA:** Quali attività svolge con questi strumenti di comunicazione\connessione digitale? Risposte multiple

# Frequenza di utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale



“ La maggior parte (83,9%) di chi utilizza gli strumenti di comunicazione e connessione digitale lo fa frequentemente (almeno 2-3 volte la settimana): tra gli heavy users ci sono più uomini che donne (88,5% vs 79,0%). Dal punto di vista dell'età, gli utilizzatori assidui degli strumenti di comunicazione e connessione digitale (tutti i giorni) sono soprattutto i più giovani, i 65-69enni (81,7%).  
 Man mano che si cresce con l'età, si riduce la quota di coloro che usano questi strumenti tutti i giorni. ”

Base: coloro che dichiarano di utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale in autonomia (445 casi); valori %  
**DOMANDA:** Con quale frequenza utilizza programmi e app per svolgere quelle attività? Non consideri le telefonate e i messaggi

03.

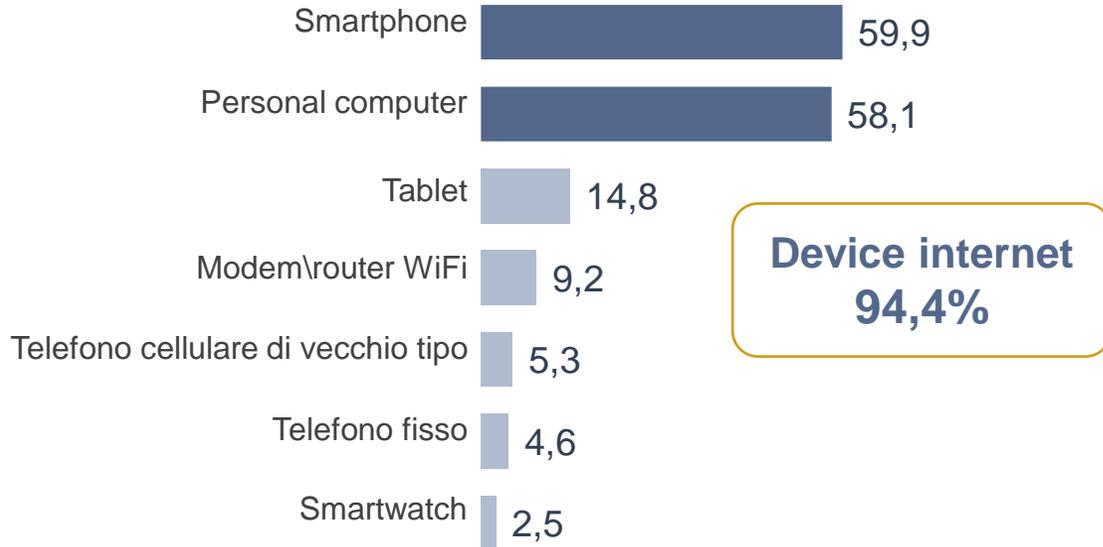
## UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/CONNESSIONE DIGITALE - CON AIUTI -

*(Base: 284 casi - errore di campionamento pari a 5,8% con intervallo di confidenza del 95%)*

La lettura dei dati incrociati per genere ed età è da ritenersi tendenziale considerata la contenuta base rispondente.

# Il supporto nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale

## STRUMENTI PER I QUALI NECESSITA SUPPORTO



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
52,0%	<b>64,3%</b>	60,3%	61,8%	61,7%	57,1%
<b>75,5%</b>	48,4%	<b>70,7%</b>	<b>66,2%</b>	61,7%	42,9%
12,7%	<b>15,9%</b>	13,8%	10,3%	13,3%	<b>19,4%</b>
8,8%	9,3%	<b>15,5%</b>	10,3%	8,3%	5,1%
2,9%	6,6%	1,7%	1,5%	0,0%	<b>13,3%</b>
2,9%	5,5%	0,0%	4,4%	0,0%	<b>10,2%</b>
2,0%	2,7%	1,7%	1,5%	5,0%	2,0%

“

Gli intervistati che non sono autonomi nell'utilizzo di strumenti di comunicazione e connessione digitale hanno indicato di aver bisogno di aiuto per lo **smartphone** (59,9%) e il **PC** (58,1). In particolare, le donne necessitano supporto per lo smartphone (64,3%) mentre gli uomini per il PC (75,5%), strumento che – come abbiamo visto a pagina 12 – gli uomini usano più delle donne. In generale, il supporto è richiesto per i device che si connettono a Internet (94,4%). Tra gli **over 80**, ci sono difficoltà anche nell'utilizzo di **telefono cellulare di vecchio tipo**, che non si collega a Internet (13,3%), e del **telefono fisso** (10,2%).

”

Base: coloro che dichiarano che per utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale necessitano di aiuto (284 casi); valori %

**DOMANDA:** Mi ha detto che per usare questi strumenti di comunicazione\connessione digitale ha bisogno di aiuto. In particolare, per quali strumenti ha bisogno di supporto da parte di altre persone? – Risposte multiple –

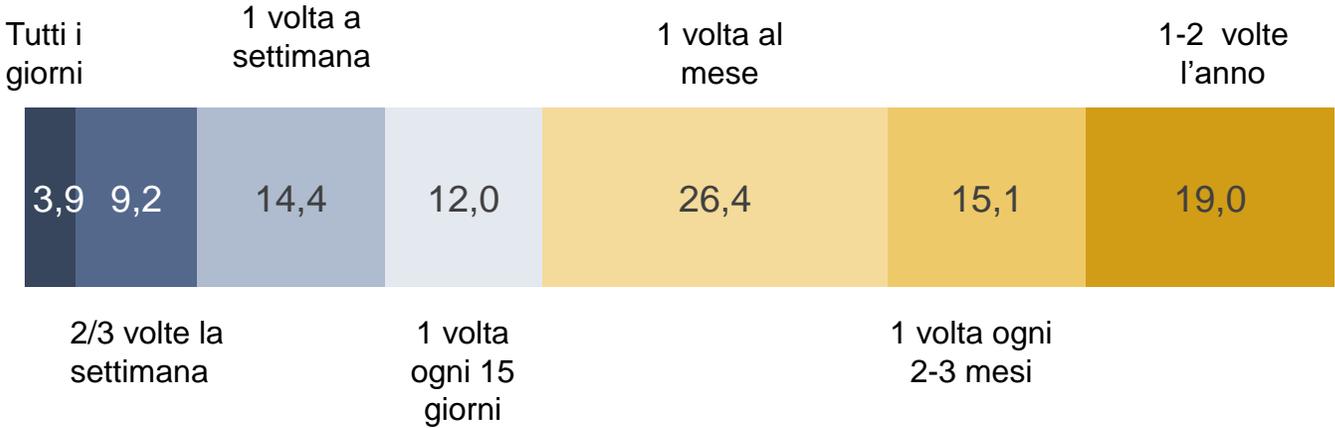
# Il supporto nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale

## ATTIVITÀ PER LE QUALI NECESSITA SUPPORTO



“ Le maggiori difficoltà che gli anziani bolognesi riscontrano nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale e per le quali chiedono supporto riguardano le **questioni tecniche sull'uso dello strumento/della connessione** (indicate dal 65,8% del campione). A seguire troviamo la **consultazione dei siti internet di servizio** (25,0%). Più distanziate ci sono la **posta elettronica** (18,3%) e le **attività dispositive sui siti consultati** (17,6%). ”

# Frequenza di richiesta di supporto nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale



Il 13,1% degli intervistati che non sono autonomi nell'utilizzo di strumenti di comunicazione e connessione digitale chiede aiuto almeno 2-3 volte la settimana. A richiedere un **supporto frequente** sono soprattutto **gli over 75** (16,7% dei 75-79enni e 16,3% degli over 80), mentre gli individui di età 65-69 anni fanno ricorso ad aiuti più sporadicamente (il 48,3% una volta ogni 2-3 mesi o una volta all'anno). Le donne chiedono aiuto nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale più frequentemente degli uomini: il 5,5% lo fa tutti i giorni contro l'1,0% degli uomini.



Base: coloro che dichiarano che per utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale necessitano di aiuto (284 casi); valori %

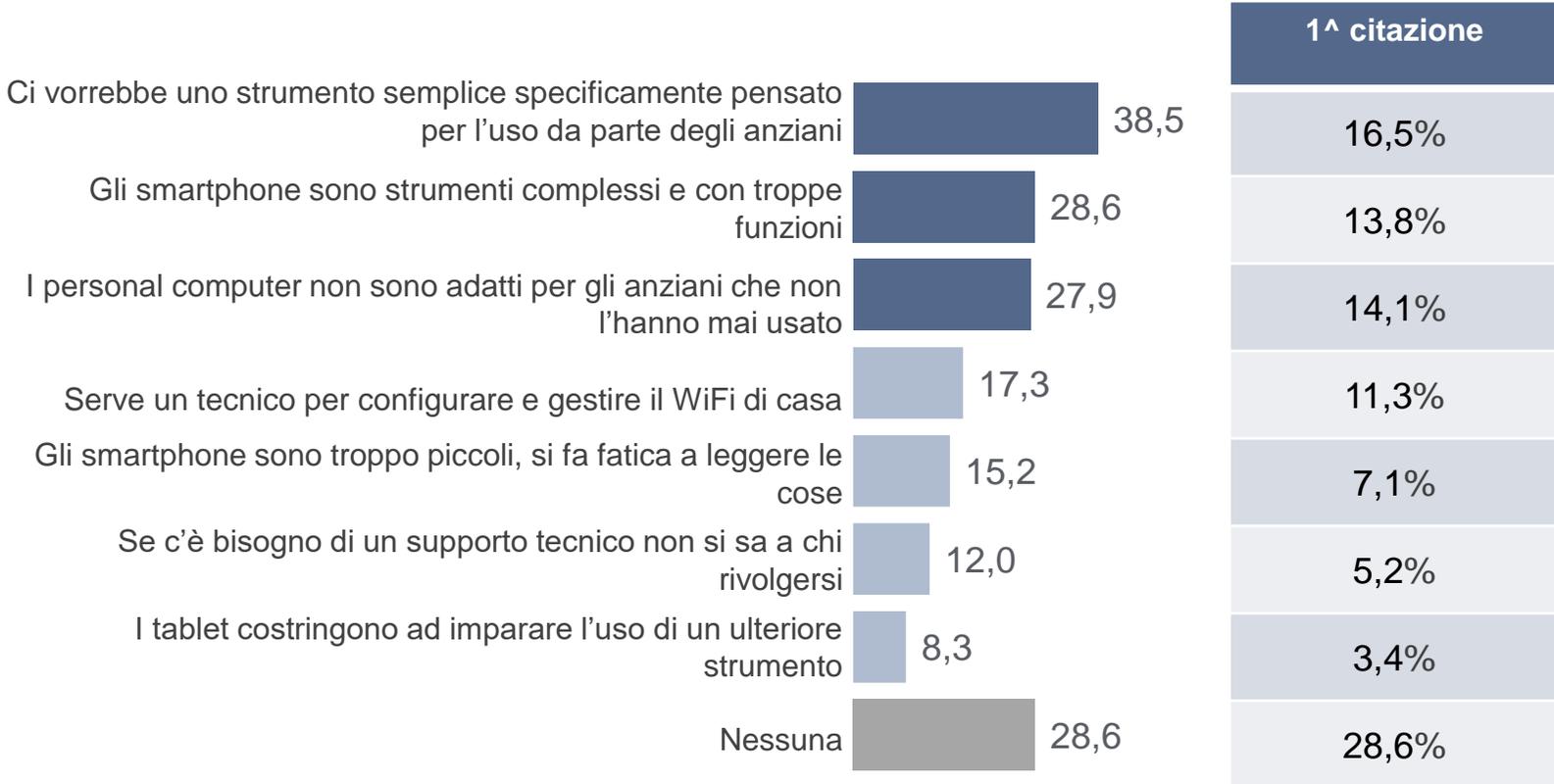
**DOMANDA:** Con che frequenza le capita di chiedere aiuto per usare questi strumenti?

04.

# PROBLEMI CHE LIMITANO O PRECLUDONO L'UTILIZZO DI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE/CONNESSIONE DIGITALE

*(Base: 1.000 casi - errore di campionamento pari a 3,1% con intervallo di confidenza del 95%)*

# Problemi legati alla strumentazione

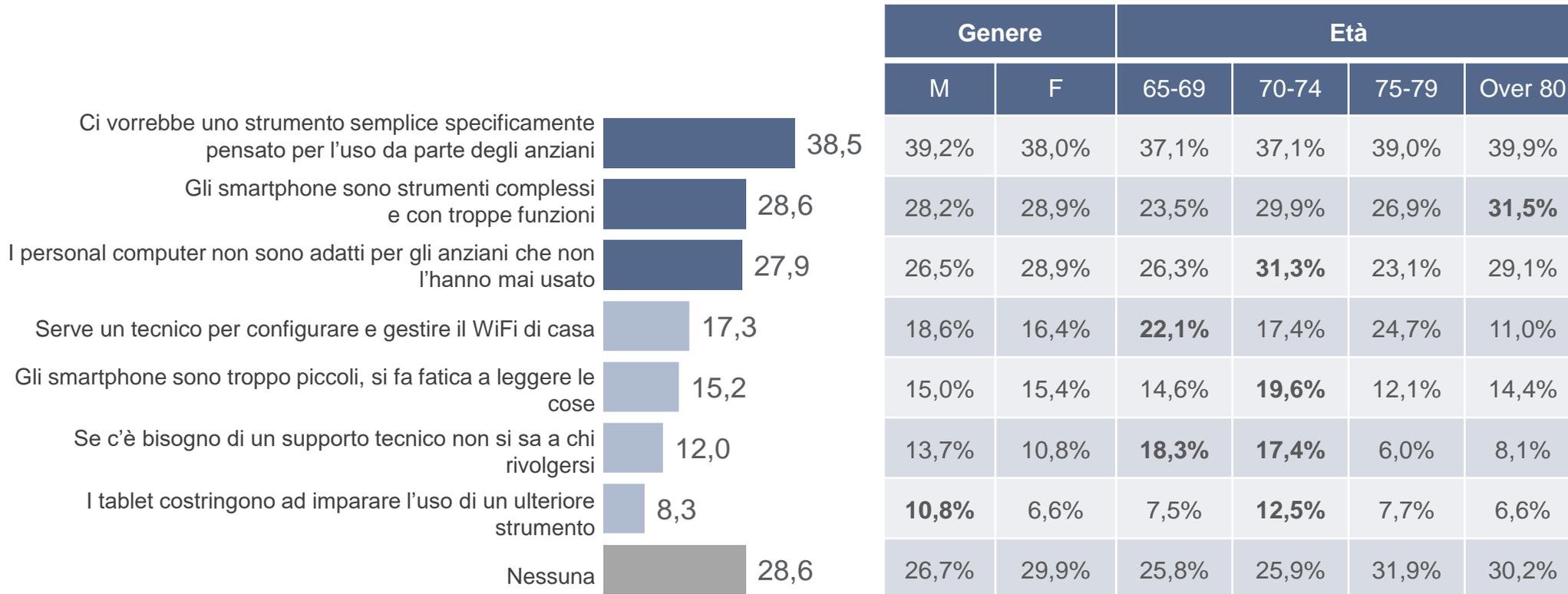


Quando si parla di problemi legati alla strumentazione che limitano o precludono l'utilizzo di device di comunicazione e connessione digitale, gli intervistati indicano la **necessità di avere strumenti semplici pensati per l'uso da parte degli anziani** (38,5%). Anche gli **smartphone**, sebbene siano diffusi anche presso il target più adulto della popolazione, sono considerati **strumenti complessi e con troppe funzioni** (28,6%). Infine, i **personal computer** sono visti come **device poco adatti agli anziani che non li hanno mai usati prima** (27,9%).



Base: Totale campione (1.000 casi); valori %  
**DOMANDA:** Ora le leggerò una serie di problematiche, iniziamo dalle complessità tecniche nell'uso della strumentazione. Quali tra questi problemi le capita di incontrare? Mi indichi i 3 più rilevanti per lei - Risposte multiple -

# Problemi legati alla strumentazione



“

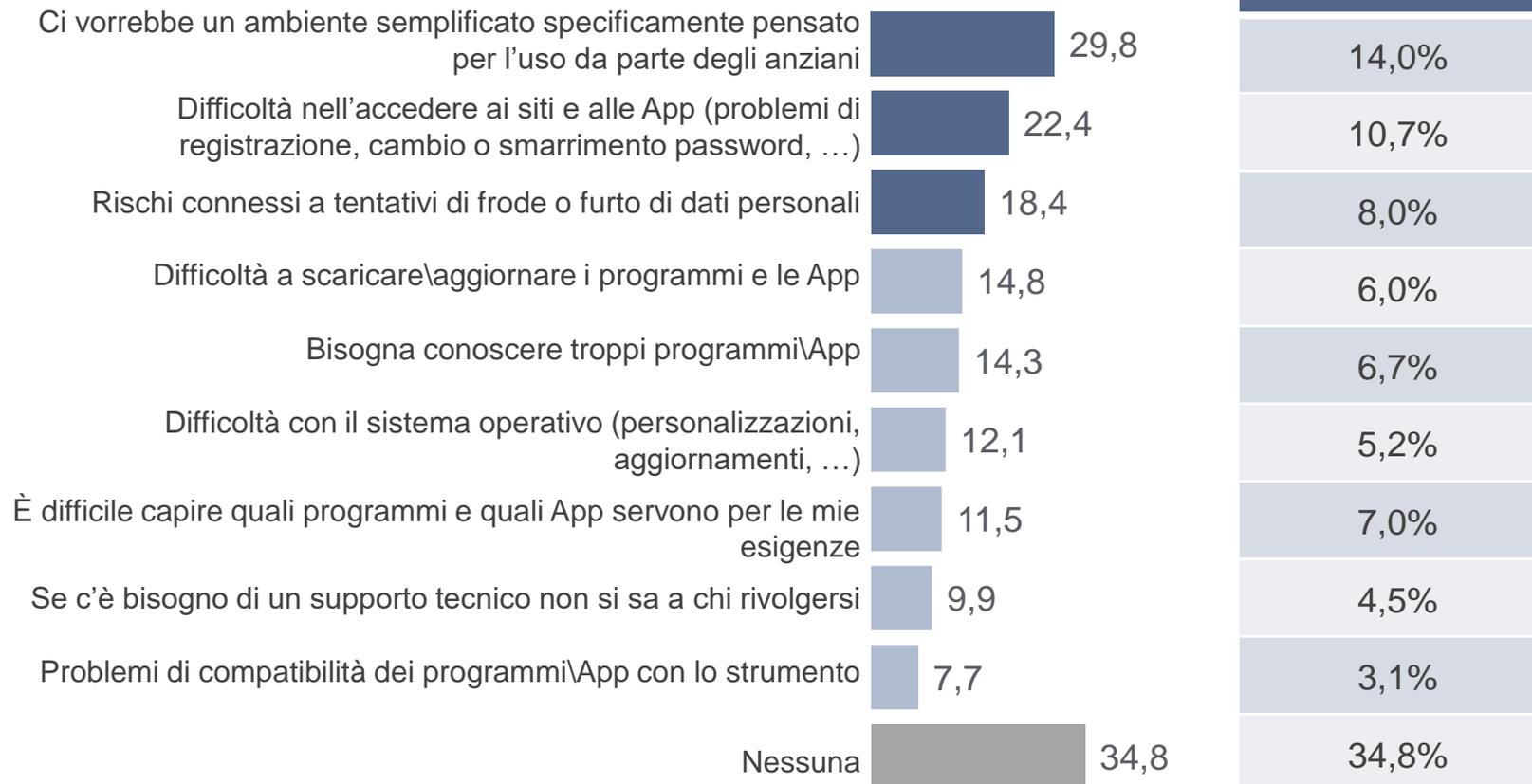
La necessità di disporre di strumenti semplici, pensati apposta per gli anziani, è diffusa trasversalmente sul campione intervistato, senza particolari accentuazioni per genere o età. I 70-74enni, più di altri, sottolineano la **complessità del personal computer** se non lo si è mai utilizzato prima, e la **difficoltà di trovare un supporto tecnico** in caso di bisogno. Quest'ultimo aspetto è indicato anche dai 65-69enni che segnalano inoltre la necessità di **supporto tecnico da parte di un esperto per configurare il WiFi di casa**.

”

Base: Totale campione (1.000 casi); valori %

**DOMANDA:** Ora le leggerò una serie di problematiche, iniziamo dalle complessità tecniche nell'uso della strumentazione. Quali tra questi problemi le capita di incontrare? Mi indichi i 3 più rilevanti per lei - Risposte multiple -

# Problemi legati ai programmi e alle App



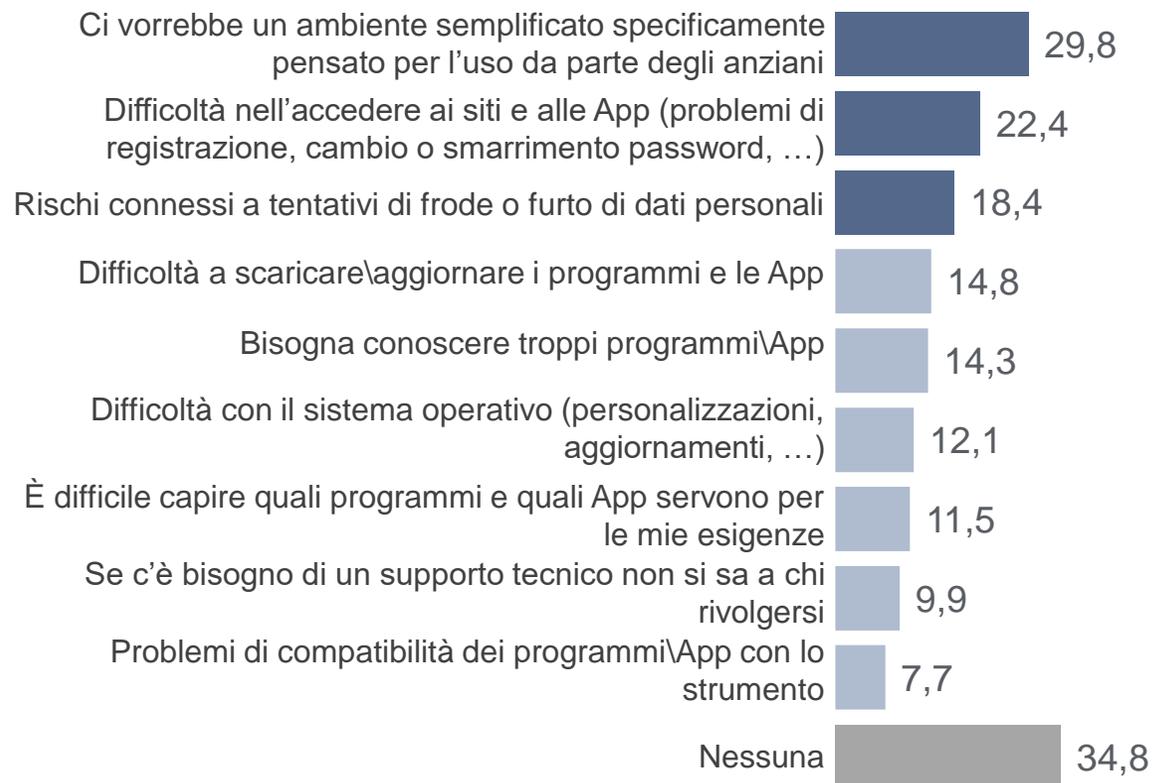
“ Non solo si vorrebbero strumenti più semplici (hardware) ma anche **programmi pensati per l'uso da parte degli anziani** (software): lo indica il 29,8% del campione intervistato. Un altro ostacolo nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale legato ai programmi e alle App è rappresentato dalla **difficoltà nell'accedere ai siti e alle App** (problemi di registrazione, cambio o smarrimento delle credenziali di accesso), segnalato dal 22,4% della popolazione bolognese over 65. Anche i **rischi connessi a tentativi di frode o furto di dati personali** (18,4%) sono visti come un fattore che contribuisce a limitare o a precludere l'utilizzo di questi strumenti da parte di un target più adulto. ”

Base: Totale campione (1.000 casi); valori %

**DOMANDA:** Pensi adesso ai problemi legati all'utilizzo dei programmi e delle App. Quali tra questi problemi le capita di incontrare?

Mi indichi i 3 più rilevanti per lei – Risposte multiple –

# Problemi legati ai programmi e alle App



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
31,1%	28,9%	31,5%	28,6%	23,6%	<b>32,5%</b>
<b>25,0%</b>	20,6%	<b>28,2%</b>	<b>26,3%</b>	<b>27,5%</b>	14,4%
<b>21,6%</b>	16,2%	<b>23,9%</b>	<b>25,9%</b>	14,8%	12,6%
15,9%	14,0%	<b>16,9%</b>	13,8%	14,3%	14,4%
15,9%	13,2%	15,0%	14,7%	14,3%	13,6%
<b>14,0%</b>	10,8%	14,1%	15,6%	10,4%	9,7%
10,5%	12,2%	11,3%	13,4%	12,1%	10,2%
<b>12,0%</b>	8,4%	<b>13,1%</b>	<b>15,2%</b>	6,0%	6,8%
<b>10,5%</b>	5,7%	13,6%	8,9%	5,5%	4,7%
30,6%	37,7%	28,6%	25,9%	37,9%	42,0%

“ Gli uomini, più delle donne, indicano diverse problematicità legate all'utilizzo dei programmi e delle App: segnalano soprattutto **difficoltà nell'accedere ai siti e alle App** (25,0% vs 20,6% delle donne) e **problemi di compatibilità dei programmi con lo strumento** (10,5% vs 5,7% delle donne). Trovano anche **difficile sapere a chi rivolgersi in caso di bisogno di supporto tecnico** e – più delle donne – temono i **rischi connessi a tentativi di frode o furto di dati personali**. I pericoli di frode online, insieme alla difficoltà di accesso ai siti e alle App, sono indicati soprattutto dagli intervistati in età compresa tra i 65 e i 74 anni che – come abbiamo visto nelle slide precedenti – sono il sotto campione che utilizza maggiormente gli strumenti di comunicazione e connessione digitale. ”

Base: Totale campione (1.000 casi); valori %

**DOMANDA:** Pensi adesso ai problemi legati all'utilizzo dei programmi e delle App. Quali tra questi problemi le capita di incontrare?

Mi indichi i 3 più rilevanti per lei – Risposte multiple –

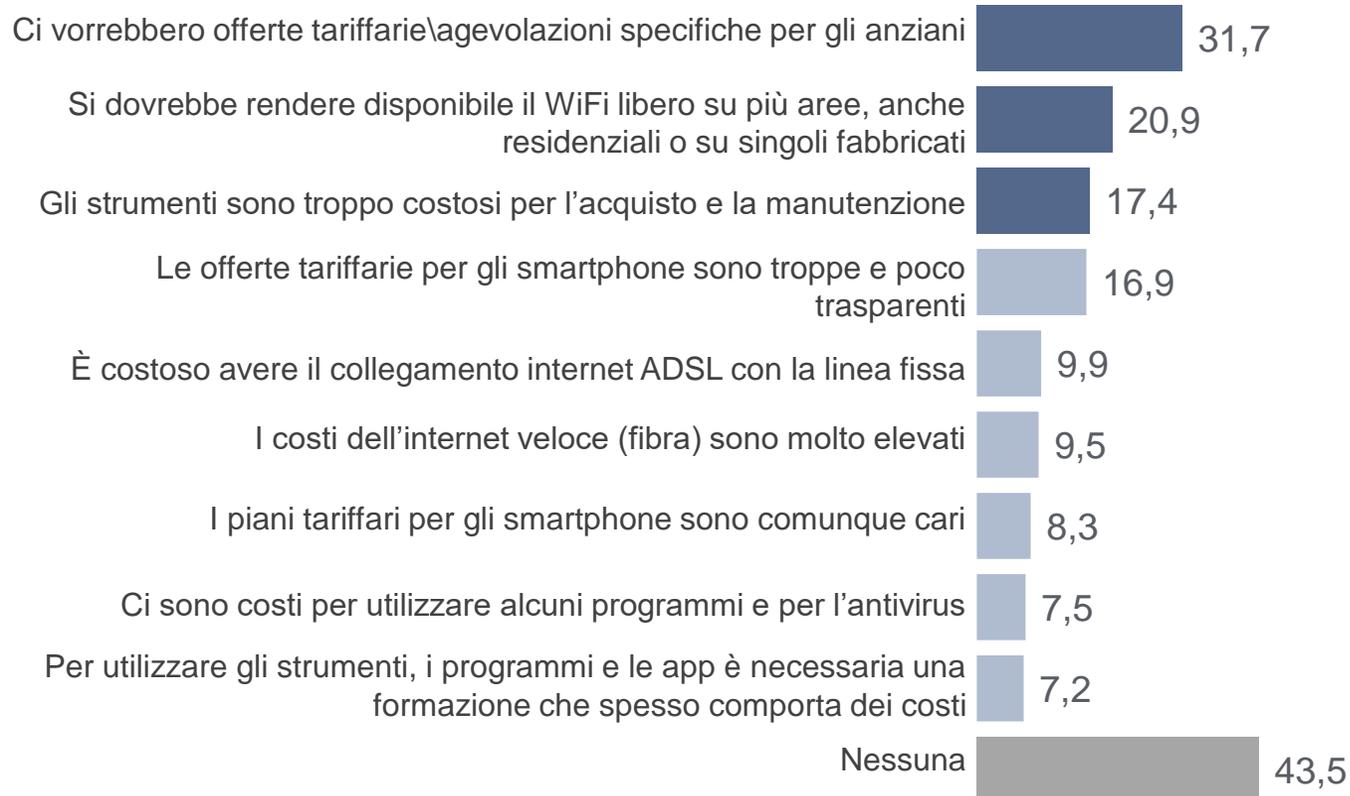
# Problemi legati ai costi



“ Quando si parla di problemi legati ai costi, il 31,7% del campione intervistato vorrebbe che ci fossero **offerte tariffarie o agevolazioni pensate per gli anziani**. Un **maggiore accesso a Internet tramite WiFi libero** su più aree, anche residenziali, o su singoli fabbricati permetterebbe al segmento più adulto di popolazione bolognese di utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale (20,9%), **strumenti considerati troppo cari per il loro acquisto e la loro manutenzione** nel tempo (17,4%)



# Problemi legati ai costi



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
30,9%	32,3%	33,3%	29,0%	33,5%	31,5%
23,3%	19,3%	<b>30,0%</b>	21,9%	20,3%	15,5%
16,9%	17,7%	17,4%	18,3%	18,1%	16,5%
19,6%	15,0%	<b>22,5%</b>	<b>23,2%</b>	17,0%	10,0%
9,3%	10,3%	10,8%	<b>11,6%</b>	10,4%	8,1%
9,8%	9,3%	<b>13,6%</b>	9,4%	8,8%	7,6%
9,1%	7,8%	8,5%	<b>13,4%</b>	6,6%	6,0%
9,3%	6,3%	9,9%	<b>10,7%</b>	6,0%	5,0%
9,6%	5,6%	7,5%	6,7%	6,0%	7,9%
40,4%	45,6%	31,0%	39,3%	45,6%	52,0%

“ **Offerte tariffarie o agevolazioni pensate per gli anziani** sono desiderate da tutto il campione intervistato, senza particolari accentuazioni per genere o età. Il **WiFi libero su più aree** è indicato soprattutto dai 65-69enni (30,0%) i quali, insieme agli intervistati di età compresa tra i 70 e i 74 anni, lamentano **troppe (e poco trasparenti) offerte tariffarie per gli smartphone** (22,5% dei 65-69enni e 23,2% dei 70-74enni). ”

# Atteggiamenti verso gli strumenti di comunicazione e connessione digitale



**39,7%**  
Approccio «chiuso»

**45,8%**  
Approccio «aperto»

Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
10,8%	<b>19,6%</b>	2,8%	11,2%	16,5%	<b>26,0%</b>
16,4%	<b>28,7%</b>	7,5%	16,5%	21,4%	<b>38,1%</b>
15,2%	14,0%	15,0%	16,5%	<b>19,2%</b>	10,8%
<b>32,1%</b>	25,5%	<b>39,4%</b>	31,3%	30,2%	19,2%
<b>25,5%</b>	12,2%	<b>35,2%</b>	<b>24,6%</b>	12,6%	6,0%

“ Le **donne** e gli **over 80** sono i segmenti di intervistati che più di altri dichiarano di **non usare gli strumenti** di comunicazione e connessione digitale perché non ne vedono l'utilità e **di non essere portati per le nuove tecnologie**.

Come abbiamo visto anche precedentemente, **gli uomini hanno più dimestichezza con i device** di comunicazione e connessione digitale, riuscendo a muoversi autonomamente (25,5% contro il 12,2% delle donne); lo stesso vale per gli intervistati più «giovani» (tra i 65 e i 74 anni). Il 39,4% degli 65-69enni afferma di essere interessato alle nuove tecnologie anche perché sono utili ma di avere bisogno di aiuto nell'apprenderne il funzionamento, mentre il 19,2% dei 75-79enni non è particolarmente interessato a questi strumenti tuttavia li usa anche se con difficoltà.



Base: Totale campione (1.000 casi); valori %

**DOMANDA:** Ora le leggerò alcune frasi che identificano diversi approcci verso gli strumenti di comunicazione\connessione digitale.

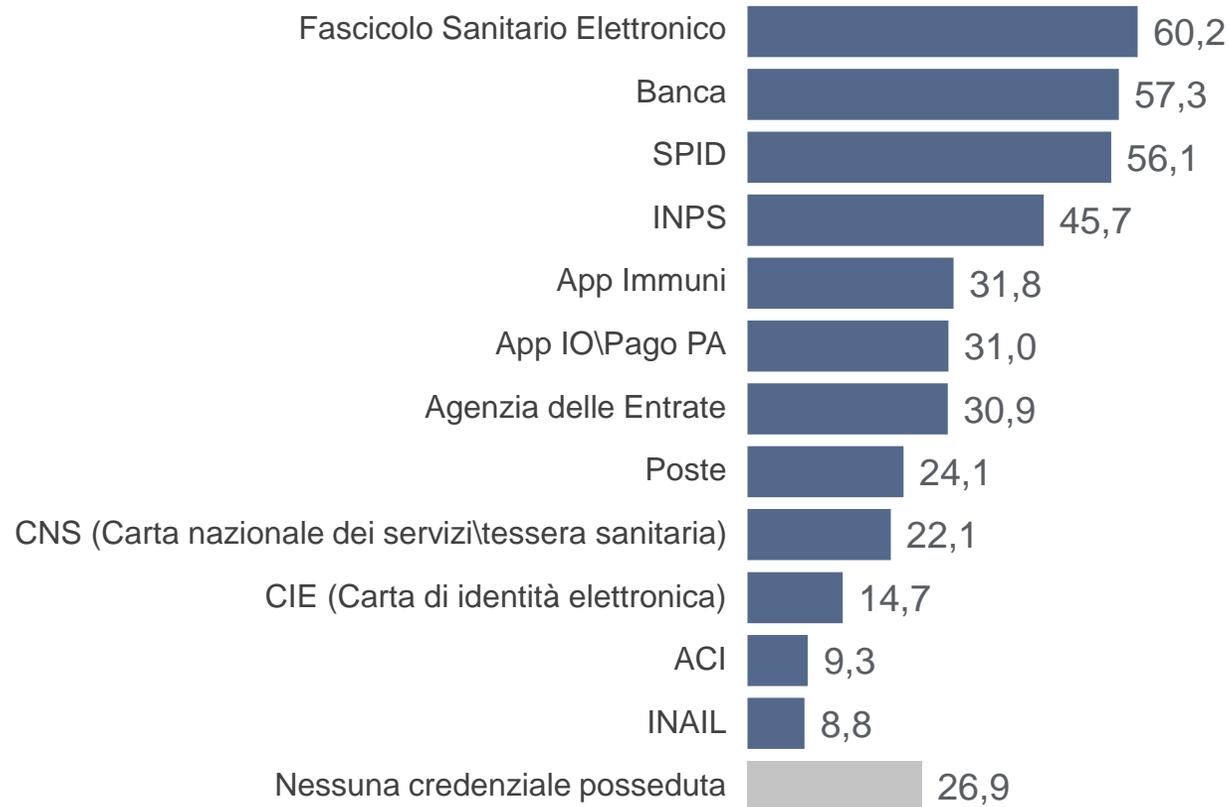
Quale frase rappresenta meglio il suo pensiero? – Risposta singola –

05.

# POSSESSO DELLE CREDENZIALI PER L'ACCESSO A SITI DI SERVIZIO

*(Base: 729 casi - errore di campionamento pari a 3,6% con intervallo di confidenza del 95%)*

# Credenziali di accesso possedute



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
69,2%	52,9%	80,5%	68,6%	50,0%	39,0%
69,8%	47,1%	74,0%	69,1%	50,7%	34,0%
65,2%	48,6%	79,5%	61,3%	50,0%	32,0%
56,4%	36,9%	64,0%	54,5%	36,2%	25,5%
36,9%	27,7%	49,5%	31,9%	29,7%	15,5%
38,4%	24,9%	54,0%	34,0%	23,2%	10,5%
38,1%	24,9%	47,0%	36,1%	19,6%	17,5%
32,9%	17,0%	39,5%	25,1%	19,6%	11,0%
24,1%	20,4%	30,5%	23,0%	18,8%	15,0%
19,2%	11,0%	23,5%	15,2%	11,6%	7,5%
12,8%	6,5%	13,5%	10,5%	10,9%	3,0%
12,2%	6,0%	12,0%	9,4%	5,8%	7,0%
16,2%	35,7%	7,5%	19,4%	35,5%	47,5%

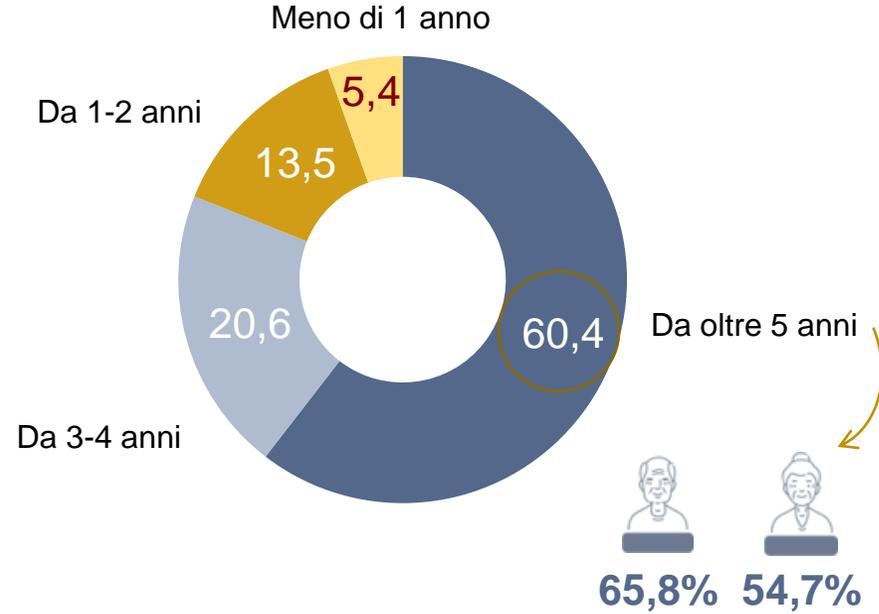
“ La maggior parte del campione intervistato (73,1%) possiede almeno una credenziale per accedere ai siti di banche/PA/enti e ai loro servizi online. Considerando le variabili di stratificazione, genere ed età, si nota come gli uomini e i 65-69enni siano i maggiori utilizzatori dei siti di servizio. ”

Base: utilizzano gli strumenti di comunicazione e connessione digitale ai autonomia o con aiuti (729 casi); valori %

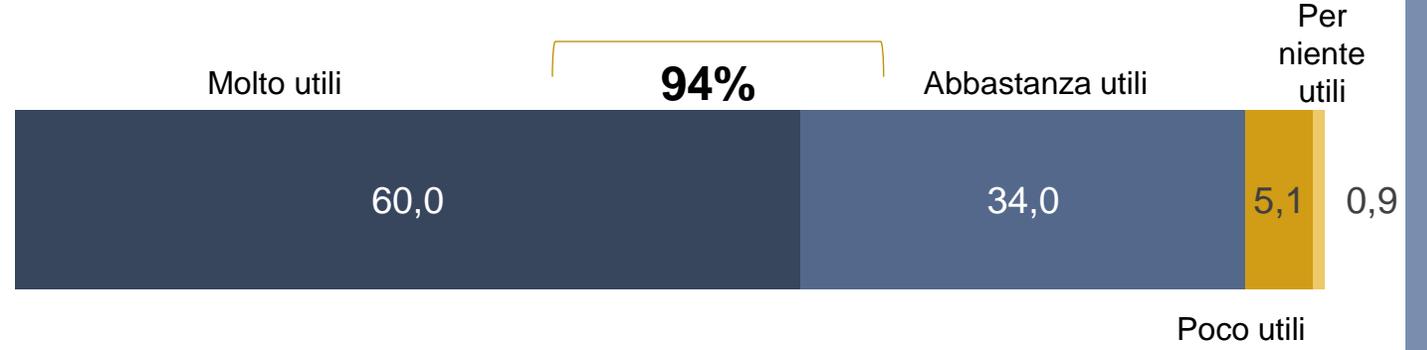
**DOMANDA:** Molte aziende e istituzioni come le banche e la Pubblica Amministrazione sono presenti su Internet con un proprio sito Web o App. Per accedere ai loro siti e usufruire dei loro servizi è necessario avere le credenziali di accesso. Ora le leggerò un elenco di siti di servizio: per ciascuno di essi mi dica se lei ha le credenziali di accesso – Risposte multiple –

# I siti di servizio

## UTILIZZO SITI DI SERVIZIO



## UTILITÀ RISCOSTRATA



“

6 intervistati su 10 che possiedono le credenziali di accesso a siti di servizio le utilizzano da oltre 5 anni: tra gli utilizzatori più longevi ci sono gli **uomini** (65,8% contro il 54,7% delle donne) e gli intervistati di età compresa tra **65 e 69 anni** (66,5%).

Il **94%** degli utilizzatori di questi siti li ritiene **molto/abbastanza utili**, con una leggera prevalenza delle donne sugli uomini (95,3% vs 92,7% degli uomini).

”

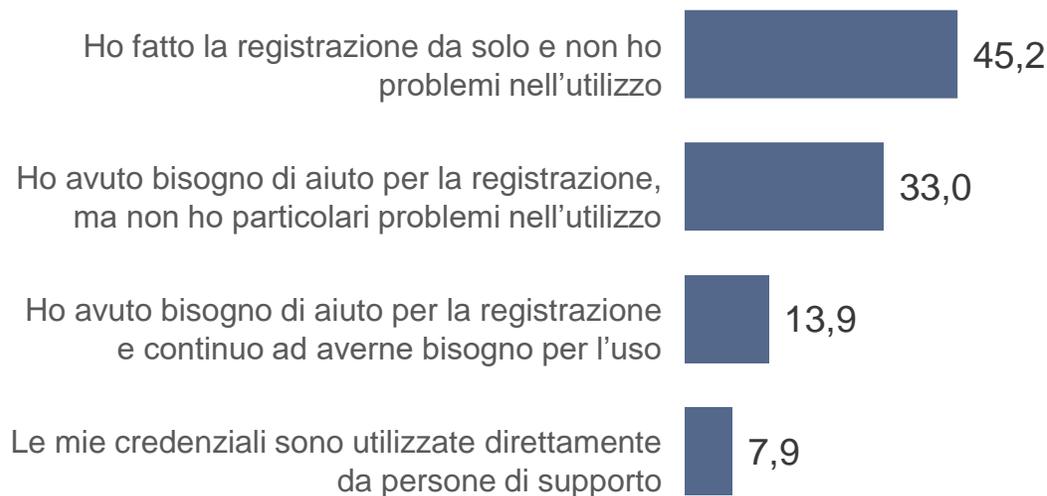
Base: Coloro che hanno dichiarato di possedere delle credenziali per siti di servizio (533 casi); valori %

DOMANDA: Quando ha iniziato a utilizzare siti di servizio?

DOMANDA: Quanto ritiene utili questi siti di servizio?

# I siti di servizio

## DIFFICOLTÀ INCONTRATE



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
54,5%	35,3%	55,7%	45,5%	39,3%	31,4%
28,0%	38,4%	30,3%	37,7%	36,0%	28,6%
12,4%	15,5%	10,3%	11,7%	16,9%	21,0%
5,1%	10,9%	3,8%	5,2%	7,9%	19,0%

“

Il 45,2% degli intervistati in possesso di credenziali di accesso a siti di servizio non ha riscontrato particolari problemi né nella registrazione ai siti né nel loro utilizzo. Percentuale che sale al 54,5% degli uomini e al 55,7% dei 65-69enni.

Soprattutto le donne e gli individui di 70-74 anni hanno avuto bisogno di aiuto per la registrazione ma non hanno problemi nell'utilizzo (rispettivamente il 38,4% e il 37,7%).

Gli intervistati over 75 anni sono quelli che hanno bisogno di supporto anche dopo la registrazione e il 19% degli over 80 afferma che le proprie credenziali sono gestite direttamente da persone di supporto.

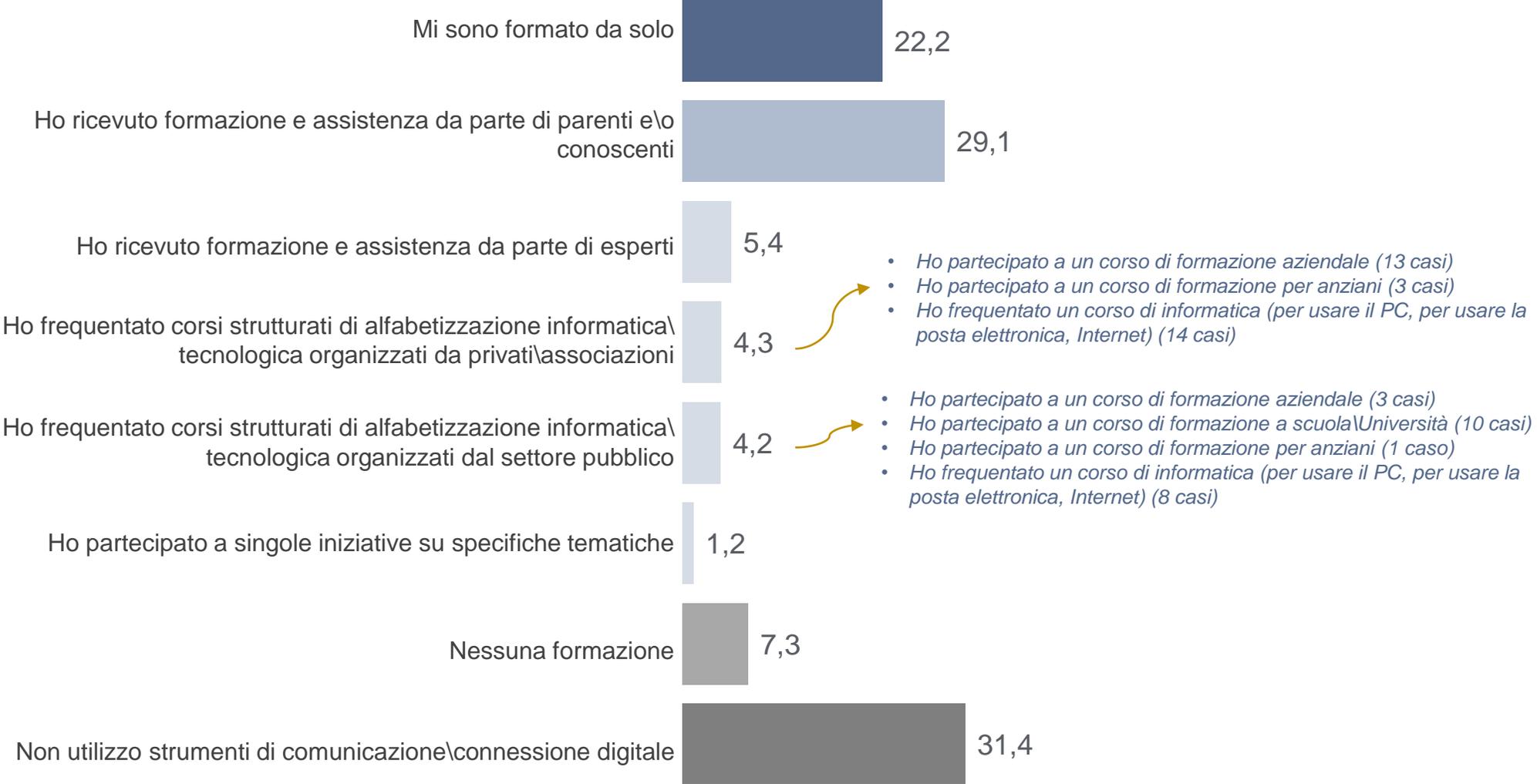
”

06.

# ESIGENZE DI FORMAZIONE E ASSISTENZA

*(Base: 1.000 casi - errore di campionamento pari a 3,1% con intervallo di confidenza del 95%)*

# La formazione per l'uso degli strumenti di comunicazione e connessione digitale



Base: Totale campione (1.000 casi)  
**DOMANDA:** Per utilizzare gli strumenti di comunicazione\ connessione digitale ha avuto bisogno di formazione e assistenza? Se sì, di che tipo? - Risposte multiple -

# La formazione per l'utilizzo degli strumenti comunicazione e connessione digitale



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
32,8%	14,9%	39,4%	30,4%	18,7%	9,4%
25,5%	31,6%	29,6%	31,7%	36,3%	23,9%
7,1%	4,2%	6,6%	6,7%	7,1%	3,1%
5,1%	3,7%	6,6%	5,4%	5,5%	1,8%
3,7%	4,6%	6,1%	4,5%	4,9%	2,6%
2,0%	0,7%	1,9%	1,8%	1,1%	0,5%
6,9%	7,6%	11,3%	6,7%	6,0%	6,0%
22,8%	37,3%	4,2%	17,9%	29,7%	55,4%

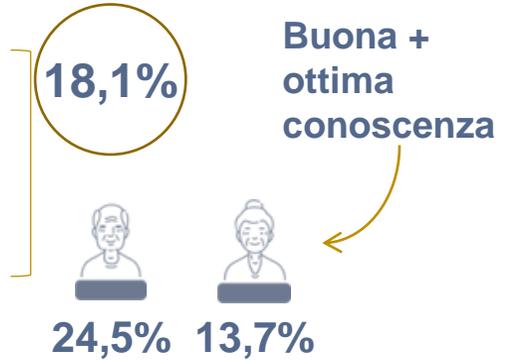
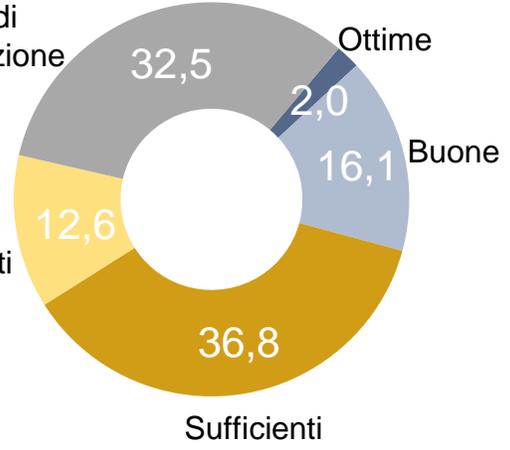
“ Circa un terzo degli uomini si è formato da solo nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione e connessione digitale; lo stesso vale per gli intervistati under 75 (39,4% dei 65-69enni e 30,4% dei 70-74enni). Il 31,6% delle donne ha invece ricevuto una formazione informale, da parte di parenti e conoscenti. ”

Base: Totale campione (1.000 casi)

DOMANDA: Per utilizzare gli strumenti di comunicazione\connessione digitale ha avuto bisogno di formazione e assistenza? Se sì, di che tipo? - Risposte multiple -

# Livello di conoscenza degli strumenti di comunicazione e connessione digitale

Non utilizzo strumenti di comunicazione digitale



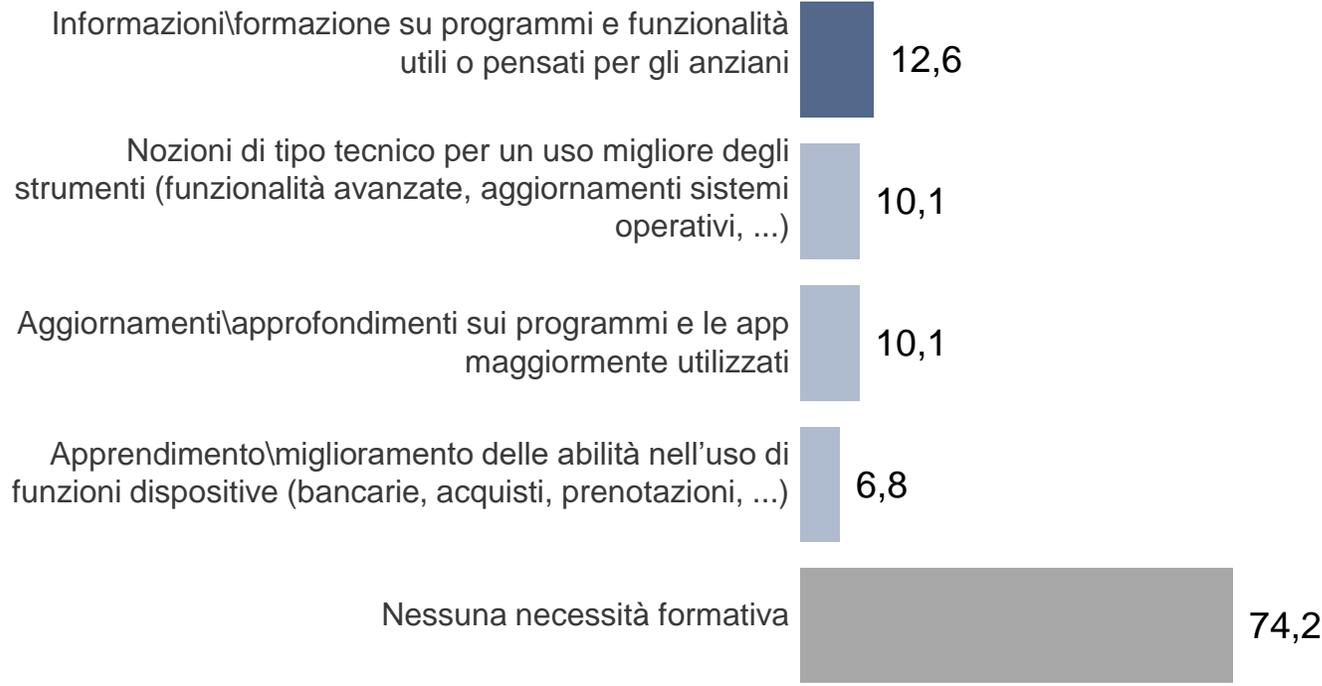
	Genere		Età			
	M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
Ottime	2,9%	1,4%	3,3%	2,7%	1,1%	1,3%
Buone	21,6%	12,3%	31,5%	20,1%	18,7%	3,9%
Sufficenti	41,7%	33,4%	48,8%	47,3%	34,1%	25,2%
Insufficienti	10,5%	14,0%	10,8%	11,6%	16,5%	12,3%
Non utilizzo strumenti di comunicazione e connessione digitale	23,3%	<b>38,9%</b>	5,6%	18,3%	29,7%	<b>57,2%</b>

“ Il 18,1% del campione afferma di avere buona o ottima conoscenza degli strumenti di comunicazione e connessione digitale, con un’accentuazione tra gli uomini (24,5%) e tra i 65-69enni (34,7%). All’aumentare dell’età, cresce la quota di intervistati che ritengono di non aver sufficiente conoscenza di questi strumenti o di non utilizzarli affatto. ”

Base: Totale campione (1.000 casi)

**DOMANDA:** Per l'utilizzo che lei fa degli strumenti di comunicazione\connessione digitale, ritiene che le conoscenze da lei possedute su tali strumenti siano...

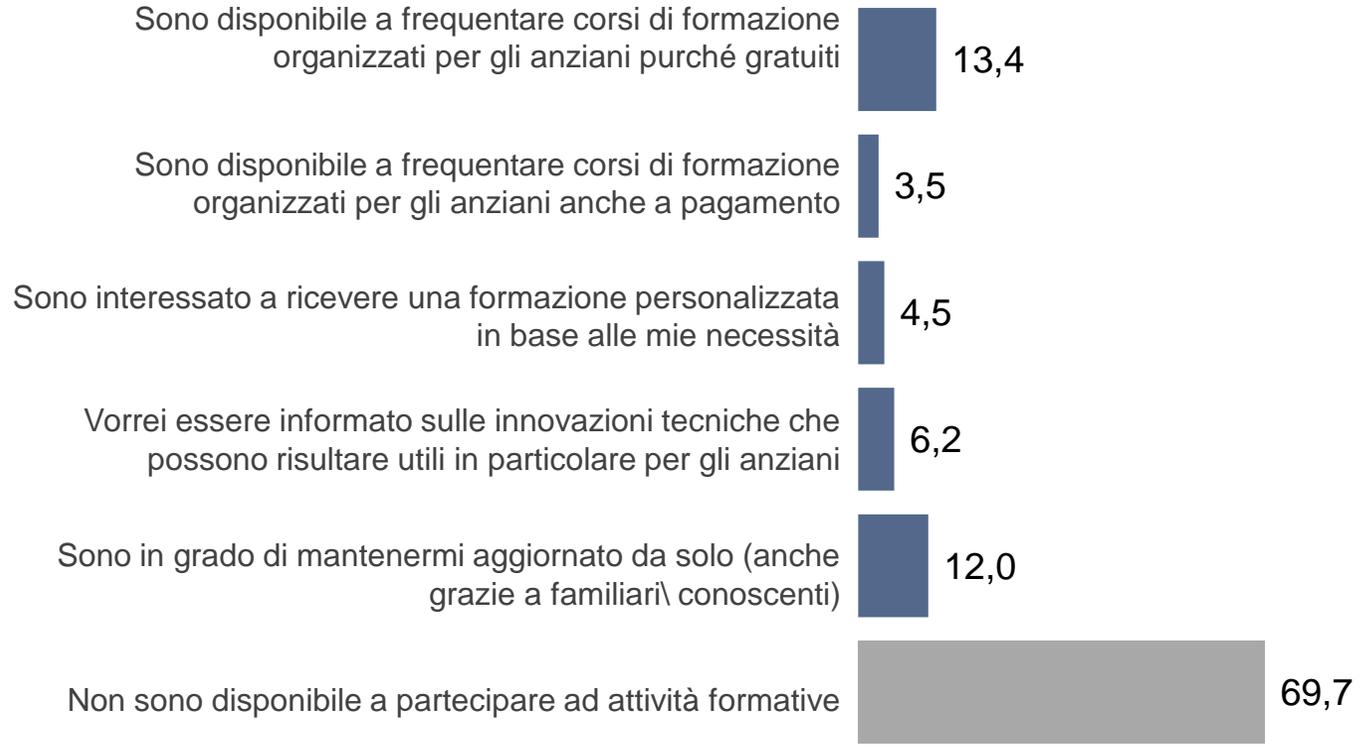
# Gli interventi formativi richiesti



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
13,0%	12,3%	<b>15,0%</b>	10,7%	<b>15,9%</b>	10,8%
<b>12,0%</b>	8,8%	<b>17,8%</b>	10,7%	8,2%	6,3%
10,5%	9,8%	<b>15,0%</b>	10,3%	11,5%	6,6%
8,3%	5,7%	<b>11,7%</b>	6,7%	6,6%	4,2%
73,5%	74,7%	59,2%	75,0%	72,0%	<b>83,2%</b>

“ Il 74,2% del campione non sente il bisogno di interventi formativi per utilizzare gli strumenti di comunicazione e connessione digitale. Il sotto campione maggiormente interessato a migliorare la propria capacità di uso di questi strumenti è composto dai 65-69enni: come abbiamo visto, questo target ha una maggiore dimestichezza con le nuove tecnologie, le usano e ne riconoscono l'utilità pertanto sono disposti ad approfondirne la conoscenza. ”

# Disponibilità a frequentare corsi di formazione sulle nuove tecnologie



Genere		Età			
M	F	65-69	70-74	75-79	Over 80
13,7%	13,2%	<b>18,8%</b>	15,6%	13,7%	8,9%
<b>5,1%</b>	2,4%	3,8%	2,7%	4,9%	3,1%
4,4%	4,6%	<b>6,1%</b>	5,8%	4,9%	2,6%
6,4%	6,1%	<b>8,5%</b>	4,9%	7,1%	5,2%
<b>15,0%</b>	10,0%	<b>20,7%</b>	12,9%	11,5%	6,8%
66,2%	<b>72,1%</b>	53,1%	66,1%	69,2%	<b>81,4%</b>

“ Quasi 7 intervistati su 10 (69,7%) non sono disponibili a partecipare ad attività formative (soprattutto tra gli over 80). Tra coloro che sono aperti ad attività di formazione, il 13,4% preferirebbe frequentare corsi di formazione organizzati per gli anziani purché gratuiti e il 12,0% ritiene di riuscire a mantenersi aggiornato da solo, magari ricorrendo anche all’aiuto di familiari/amici. ”

Base: Totale campione (1.000 casi)

**DOMANDA:** Lei è disponibile a frequentare corsi di formazione sulle nuove tecnologie? Le leggo alcune possibili opzioni, mi indichi quella (o quelle) che più le interessa - Risposte multiple -

## PERCHÈ SCEGLIERE BVA DOXA

**Solidità** e affidabilità storica / **Esperienza** estesa e maturata in 70+ anni / **Soluzioni** proprietarie e personalizzabili / Continua **innovazione**: pioniere nel digital e nelle scienze comportamentali / Team di **specialisti**: ricercatori, analisti, data scientist, sociologi... / Human intelligence, **flessibilità** di pensiero e velocità di esecuzione / **Consulenza focalizzata** sul business e il settore / **Internazionalità** e capacità globali /

## PASSIONE NEL NOSTRO LAVORO

---

Per maggiori informazioni:

[stefania.lombardo@bva-doxa.com](mailto:stefania.lombardo@bva-doxa.com)

[ariella.greco@bva-doxa.com](mailto:ariella.greco@bva-doxa.com)



[WWW.BVA-DOXA.COM](http://WWW.BVA-DOXA.COM)  
Copyright © BVA-Doxa